

Инновации в банковском секторе*

Innovations in the Banking Sector

А. АХМАДЕЕВ

Ахмадеев Амир Муллагалеевич, д-р экон. наук, профессор кафедры инновационной экономики Института экономики, управления и бизнеса Уфимского университета науки и технологий. Email: amir.ahmadeev@mail.ru

Тема статьи выбрана не случайно, ведь, по мнению автора, в результате пандемии коронавируса финансовый сектор совершил беспрецедентный технологический скачок – за несколько месяцев удалось достичь целей, запланированных на ближайшие несколько лет. Электронный банкинг динамично развивается, меняется и способ общения с клиентами, при этом на первое место выходит удобство и экономия времени.

Ключевые слова: банковские инновации, финтех, искусственный интеллект, мобильный банкинг.

The topic of the article was not chosen by chance, because, according to the author, as a result of the coronavirus pandemic, the financial sector made an unprecedented technological leap – in a few months it was possible to achieve the goals planned for the next few years. Electronic banking is dynamically developing, and the way of communicating with customers is changing, putting convenience and time savings in the first place.

Keywords: banking innovations, fintech, artificial intelligence, mobile banking.

Основные положения

1. Коммерческие банки являются одним из ключевых участников инновационной деятельности. В контексте деятельности банковского сектора инновация рассматривается как комплексное взаимодействие организационных, функциональных и операционных изменений, которые являются принципиально новыми в плане разработки и внедрения продуктов и услуг.
2. В результате пандемии коронавируса финансовый сектор совершил беспрецедентный технологический рывок, позволивший всего за несколько месяцев достичь целей, которые ранее планировалось реализовать в течение нескольких лет.

Введение

В РФ имеется немало замечательных и амбициозных специалистов по цифровым решениям, UX и IT-разработчиков, которые хотят изменить банковский мир. Проводится большое количество конкурсов, формируется целый ряд рейтингов, имеется множество экспертов и журналистов, пишущих о финансах, лидеров мнений, авторов соответствующих блогов и влогов. Это действительно феномен, трудно встретить что-то подобное, например, в Западной Европе.

Раньше были только «умные» телефоны (смартфоны), а сегодня «умное» всё – автомобили, пылесосы, холодильники, часы, одежда и даже подушки для сна. Может показаться, что цифровой мир – это огромная экономия средств и полная автоматизация.

Прошедшие три года следует высоко оценить с точки зрения технологического развития и дальнейшего повышения уровня развития российского банковского дела, широкого внедрения инноваций. Время пандемии было использовано максимально эффективно в части реализации проектов, позволяющих банкам всесторонне оцифровывать и модернизировать решения, предлагаемые клиентам.

* Ссылка на статью: Ахмадеев А.М. Инновации в банковском секторе // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2024. № 6. С. 125–128. DOI: 10.34773/EU.2024.6.21.

Целью данной статьи является рассмотрение и анализ процессов внедрения новых организационных структур в контексте глобализации, развития сетевых форм организации бизнеса и инновационной деятельности.

Объектом исследования выступает банковская система Российской Федерации.

Предметом исследования являются инновации, которые разрабатываются и внедряются банками в процессе их инновационной деятельности.

Основная часть

Коммерческие банки – один из основных субъектов инновационной деятельности. В рамках банковского сектора такая инновация – это своего рода взаимосвязь организационных, функциональных и операционных инноваций, абсолютно новых по способу создания и внедрения продуктов и услуг [2].

Появление множества новых возможностей в области мобильного банкинга и мобильных платежей значительно повысили удобство использования удаленных каналов в банковском секторе Российской Федерации.

Но в то же время, когда мы смотрим на другие отрасли, сосредоточенные на инновациях и постоянном совершенствовании высоко персонализированной, полностью цифровой модели обслуживания клиентов, становится ясно, что необходимо искать дополнительные конкурентные преимущества в области инноваций и постоянно думать о клиентах.

С одной стороны, банки в РФ давно поняли, что клиентоориентированность – это путь к успеху, и она стоит «на знаменах» многих банковских стратегий. С другой стороны, вышеупомянутые рейтинги, конкурсы и плебисциты создают прекрасное поле для конкуренции банков друг с другом, в ходе которой предлагается все более высокое качество обслуживания. Больше всего от этого выигрывают клиенты.

Российский банковский сектор, с его способностью гибко реализовывать сложные проекты, с еще большей динамикой начнет реализацию проектов с использованием облачных технологий в области применения искусственного интеллекта, дальнейшей роботизации и автоматизации бэк-офисных процессов.

Банковское дело будущего предполагает сочетание мобильного, многоканального и фонового банкинга с банкингом традиционным.

Текущее состояние

Каково текущее состояние российского банковского сектора в области оцифровки? Можно сказать, что ситуация в отечественном банковском секторе очень хорошая. Наши банки очень хорошо развиты в цифровом формате, они подвижны, а на российском рынке внедрено много инноваций.

РФ является одной из ведущих стран в сфере цифровизации: она находится на очень высоком уровне, причем это связано с ожиданиями клиентов. Свой вклад в быструю цифровизацию внесла и пандемия. Россия заняла 10 место в рейтинге Всемирного банка GovTech Maturity Index 2022, в котором 198 стран. Индекс зрелости России составил 0,897 балла [3].

Последний элемент, о котором нельзя забывать – это инновации. В этой области, возможно, ведется самая большая конкурентная борьба.

Причинами прогресса РФ в банковских инновациях (по сравнению с США и Западной Европой) являются приватизация банков в 1990-х годах и отличные навыки российских ИТ-специалистов.

Может показаться, что цифровой мир – это огромная экономия средств и полная автоматизация. Удельная стоимость услуги, безусловно, низкая. Однако для создания конкурентоспособной цифровой бизнес-модели требуются значительные инвестиции как в людей, так и в технологии. Российские банки используют различные цифровые платформы (например, мобильные и веб-приложения, мобильный веб, голосовые помощники, видеочат, чат-боты, интернет вещей). Эти технологии создают совершенно новые рабочие места в сфере UX-дизайна, работы

с клиентами, больших данных, искусственного интеллекта, машинного обучения, роботизации, цифровых продаж. Также отрасли требуются веб-разработчики, тестировщики, владельцы продуктов, скрам-мастера, agile-коучи и т.д. Цифровые технологии и бизнес – очень сложная сфера с точки зрения компетенций и технологий.

Дополнительная сложность заключается в том, что банки начинают конкурировать на рынке труда со всеми остальными секторами, включая гейминг или электронную коммерцию. Пандемия еще больше усилила эту тенденцию.

Инновационные тренды в финтех-секторе в ближайшей перспективе. Внедрение технологии не происходит в одночасье и занимает несколько лет. Однако, если мы посмотрим во круг, то сможем с уверенностью сказать, что благодаря цифровому банкингу мы становимся все более цифровым обществом. Оплата телефоном или умными часами уже никого не удивляет и постепенно становится стандартом. Смартфон играет очень важную роль даже при продаже кредитов наличными. Сегодня эту форму используют до 40 % клиентов.

В ближайшем будущем банки, безусловно, продолжат оцифровывать свои процессы продаж и продолжают осваивать технологии, которые все еще находятся в фазе динамичного роста. Имеется в виду ранее описанный мобильный банкинг, которым пользуются несколько миллионов человек каждый год. Полагаю, что услуга, которую все чаще будут предлагать многие банки – это BNPL (купи сейчас, заплати позже), т. е. так называемая отложенные платежи (например, «Яндекс Сплит» или услуга «Долями» от «Т-банка»). Учитывая, что сегодня смартфон является часто используемым платежным средством, эта услуга могла бы иметь много интересных применений в повседневных банковских делах.

Происходит и движение к персонализации. Все чаще и чаще банки будут работать в фоновом режиме, поскольку клиенты коллективно используют платформы, действующие как торговые площадки. Так что будут расширены банковские платформы, а банки будут работать в фоновом режиме.

Клиенты также пользуются услугами банка, покупая, например, билеты или оплачивая парковку. Они предпочитают иметь одно приложение, в данном случае банковское, чем много приложений.

Мы переоцениваем влияние тенденций в краткосрочной перспективе, но недооцениваем их в долгосрочной. Однако можно сказать, что в краткосрочной перспективе это будет расширение банковских и небанковских услуг по многим каналам. Это в интересах клиента, потому что он на первом месте. А долгосрочной тенденцией станет использование искусственного интеллекта.

Ведущие разработки тут реализует «Сбербанк», который уже внедрил искусственный интеллект практически во все бизнес-процессы. Раньше решения о выдаче кредита юридическому лицу принимали сотрудники, и на это требовалось несколько недель. Теперь кредиты согласовывает искусственный интеллект – всего за 7 минут [1].

Также ведутся поиски активных и перспективных ИТ-специалистов для развития инновационных решений в области банковского сектора. Например, 1 декабря 2022 года в Москве состоялся демо-день акселерационных программ «Сбербанка» для молодёжи и стартап-проектов в сфере искусственного интеллекта [4].

Банки будут использовать искусственный интеллект, так как пути назад нет. Однако вызов заключается в принципах и этике, а результат зависит от входящих данных. Это также вопрос безопасности – поэтому деятельность искусственного интеллекта необходимо будет проверять и контролировать.

Традиционный банкинг по-прежнему имеет смысл, ведь мы живем не только электронной коммерцией. С точки зрения крупных городов банк может и не нужен, но за их пределами ситуация выглядит иначе.

Заключение

РФ входит в число стран, где развитие цифрового банкинга и инновационность сектора находятся на одном из самых высоких уровней.

Однако будем помнить, что мир технологий развивается очень динамично и самые интересные изменения еще впереди. В перспективе розничный банкинг может продолжать развиваться, в основном, благодаря внедрению таких технологий, как дополненная и виртуальная реальность (AR, VR), 5G и 6G, миниатюризации и сенсоризации, а также Интернета вещей. Наша повседневная банковская деятельность также претерпит не одно изменение, чтобы должным образом учитывать возникающие тенденции.

Такая ситуация непременно приведет в среднесрочной и долгосрочной перспективе к появлению новых услуг, продуктов и, возможно, бизнес-моделей. Итак, с одной стороны, мы имеем все более и более упрощенные процессы, так называемые самообслуживание, но это происходит не в ущерб безопасности. И наоборот – появляется все больше мероприятий, механизмов и технологий, которые повышают нашу безопасность и не усложняют использование цифровых финансов. Главным образом это становится возможным благодаря механизмам, которые «наблюдают» в фоновом режиме и часто не требуют нашей реакции, например, поведенческому анализу, машинному обучению и большим данным.

Литература

1. В чём сила, бот? Как применяют искусственный интеллект / Сбербизнес [Электронный ресурс]. URL: http://www.sberbank.ru/ru/s_m_business/pro_business/iskusstvennyj-intellekt-v-biznese-opyt-rossijskih-kompanij/
2. Нехай Б.А., Аджиев Д.О., Дикарева И.А. Инновации в банковском секторе // Экономика и бизнес: теория и практика. 2022. № 9. С. 172–175.
3. Россия вошла в топ-10 стран по цифровизации госуправления [Электронный ресурс]. URL: <https://bujet.ru/article/452674.php>
4. Сбер выбрал 9 лучших молодежных бизнес-проектов и стартапов в области искусственного интеллекта [Электронный ресурс]. URL: <https://lenta.ru/news/2022/12/01/acs/>